

平成23年7月15日
JANOG28Meeting

東日本大震災に係るインターネット上の流言飛語対策

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課
松井 正幸

東日本大震災に係る総務省の対応(1)

○ 平成23年3月12日(土) チェーンメールに対する注意喚起

(財)日本データ通信協会及び携帯電話事業者等において、震災に関連したチェーンメールが流れている状況を踏まえ、情報については、報道や行政機関のウェブサイト等の信頼できる情報源で真偽を確かめ、チェーンメールを受信した場合は、速やかに削除し、転送をやめるよう、注意喚起を実施。また、総務省HPでも周知。

・(財)日本データ通信協会では、チェーンメールの文例等を紹介。

(例) ○○石油の爆発により有害物質が雲などに付着し、雨などといっしょに降るので外出の際は傘かカッパなどを持ち歩き、身体が雨に接触しないようにして下さい<略>なるべく多くの人に知らせてください。

○ 同年3月14日(月) 停電の際の固定電話サービスの利用に対する注意喚起

(社)電気通信事業者協会、固定電話事業者において、計画停電の際に商用電源を利用する電話機などが利用困難となるケースについて注意喚起を実施。また、総務省HPでも周知

・13日(日)以降、各電気通信事業者HPで、計画停電時の固定電話サービスの利用について注意喚起を実施

○ 同年3月15日(火) 悪質なメールに対する注意喚起

地震情報等を装って出会い系サイト等のウェブサイトに誘導するなど、震災に便乗した悪質なメール送付について、(財)日本データ通信協会において注意喚起を実施。また、総務省HPでも周知。

・15日(火)に(財)日本データ通信協会HPで、悪質なメールの文例等を紹介し、注意喚起を実施。

(例) 【救済募金を装ったメール】
11日午後が発生した「東北地方・太平洋沖地震」と「大津波」の被災地・被害者の救援のため●●●では「東北地方・太平洋沖救援募金」を緊急に呼びかけています。

<中略>

●●●では、被災された方々を支援するため、義援金の募集を開始しました。ポイントを購入いただくことで、募金にご協力いただけます。

<中略>

▼ポイント購入より募金ができます▼

<http://●●●●.info/?●●●●>

(注:このURLをクリックすると出会い系サイトに接続されます。)

東日本大震災に係る総務省の対応(2)

○ 同年3月18日(金) 総務省の名前を騙った不当料金請求メールに対する国民一般への注意喚起

東日本大震災等に関連して、総務省の名前を騙り、特定のURLへ誘導し入金を求める不当料金請求メールについて、総務省HPにおいて注意喚起を実施。

(例) 総務省がこの度緊急設置しました「東日本大震災インターネット回線災害対策本部」よりサイト運営元へ緊急の要請がございました。この度の震災・計画停電によりましてあなたご利用のSNS・全てのコミュニティサイト等の登録データ情報等が全て抹消される恐れが出てきました。

<中略>

東日本大震災インターネット回線災害対策本部の指示通り、回線の保護である「Protect Line」を行ってください。<中略>

【Protect Line】⇒ ¥20,000の入金

<中略>

【Protect Line】の導入へ

<http://www.●●●.bz/?●●●>

(ログイン後に入金先情報を確認して入金されてください。)

(※このURLをクリックすると出会い系サイトに接続されます。)

○ 同年4月4日(月) チェーンメールや悪質なメール等の情報収集・分析の実施

(財)日本データ通信協会において、専用のメールアドレスを設け、東日本大震災に関連したチェーンメールや悪質なメール等の情報収集・分析を開始。(財)日本データ通信協会において情報収集・分析結果を4月21日に公表。

○ 同年4月6日(水) 流言飛語への対応

総務省は電気通信事業者関係団体に対し、犯罪対策閣僚会議の下に設置されたワーキングチームによる「被災地等における安全・安心の確保対策」(4月6日決定)に従い、インターネット上の地震等に関連する情報であって法令や公序良俗に反するものについて、各団体所属の電気通信事業者等が、従来どおり、表現の自由に配慮し、事業者が自主的に策定した「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」や約款に沿って自主的に判断し、適切に対応するよう要請。

(社)テレコムサービス協会においては、行政機関から削除等の要請を受けた個別の情報について、同協会のウェブサイト上で公開。

被災地等における安全・安心の確保対策

(被災地等における安全・安心確保対策ワーキングチーム決定)

1 被災地等への治安回復・維持

(10) 流言飛語への対応

【内閣官房・警察庁・総務省・経済産業省】

地震や原子力発電所事故に関する不確かな情報等、国民の不安をいたずらにあおる流言飛語が、口伝えや電子メール、電子掲示板への書き込み等により流布されており、被災地等における混乱を助長していることから、このような流言飛語に惑わされることのないよう、関係省庁が連携して、広く注意喚起のための措置を講じる。

特に、インターネット上の流言飛語については、関係省庁が連携し、これらの実態を把握した上で、インターネット利用者に対して注意喚起を行うとともに、サイト管理者等に対して、法令や公序良俗に反する情報の自主的な削除を含め、適切な対応をとることを要請し、正確な情報が利用者に提供されるよう努める。

また、国、地方公共団体等は、あらゆるメディアを通じて信頼できる情報発信に努める。

なお、国、地方公共団体等が民間ソーシャルメディアを活用するに当たっては、認証の取得等の対策を講じることで、情報源としての信頼性を確保し、インターネット上の流言飛語を抑止する。

被災地等における安全・安心の確保対策(概要)

国を挙げて東日本大震災を乗り越えていかなければならない状況
(国民のお互いの信頼感が重要)

- 被災地等： 混乱に乗じた犯罪等の発生が懸念
- その他の地域： 人の善意に乗じた詐欺等の発生が懸念

被災地等における安全・安心の確保は、正に政府を挙げて取り組むべき課題

平成23年3月31日「被災地等における安全・安心の確保対策ワーキングチーム」を設置
(内閣総理大臣が主宰する「犯罪対策閣僚会議」の下に位置付け)

関係省庁が緊密に
連携して総合的な
対策を検討・推進

平成23年4月6日
被災地等における安全・安心の確保対策ワーキングチーム決定

1 被災地等の治安回復・維持

- 被災地等における犯罪の取締り機能の回復・維持
- 震災に便乗した悪質商法、義援金名目の詐欺、環境犯罪等への対策
- 避難所における防犯対策、相談への対応等
- 流言飛語への対応 等

2 復旧期における治安回復・維持

- 仮設住宅、新設店舗等の防犯対策
- 復旧活動に伴う事故の防止と円滑な交通の確保 等

3 復興期のまちづくりにおける治安基盤の確立

- 犯罪の起きにくいまちづくり
- 安全な交通環境の整備

新たな情勢の
変化に応じ
必要な見直し

平成23年5月11日
被災地等における
安全・安心の確保対策
ワーキングチーム改定

- 警戒区域や計画的避難区域等の福島第一・第二原子力発電所の周辺地域における治安の確保

- 放射線被ばくについての風評等に基づく人権侵害事案の予防のための啓発活動の実施

等

東日本大震災に係るインターネット上の流言飛語への適切な対応に関する要請

平成 23 年 4 月 6 日
総基消第 1 4 5 号

社団法人 電気通信事業者協会
社団法人 テレコムサービス協会 御中
社団法人 日本インターネットプロバイダー協会
社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

総務省総合通信基盤局長

東日本大震災に係るインターネット上の流言飛語への 適切な対応に関する要請

平素より、情報通信行政に対し、格別の御高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、本日、「被災地等における安全・安心の確保対策ワーキングチーム」(※)において、「被災地等における安全・安心の確保対策」(別紙参照)が決定されました。

東日本大震災後、地震等に関する不確かな情報等、国民の不安をいたずらに及ぼす流言飛語が、電子掲示板への書き込み等により流布しており、被災地等における混乱を助長することが懸念されます。

つきましては、インターネット上の地震等に関連する情報であって法令や公序良俗に反すると判断するものを自主的に削除することを含め、貴団体所属の電気通信事業者等に、表現の自由にも配慮しつつ、「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」や約款に基づき、適切な対応をおとりいただくよう御周知いただくとともに、貴団体においても必要な措置を講じてくださいますようお願い申し上げます。

※ 平成 23 年 3 月 31 日、関係省庁が緊密に連携し、被災地等における安全・安心の確保に係る総合的な対策を検討・推進することを目的に設置(議長:内閣官房副長官補(内政))。

以上

○要請の趣旨

「被災地における安全・安心の確保対策」を受け、「インターネット上の地震等に関する情報であって法令や公序良俗に反するものについて、表現の自由に配慮し、電気通信事業者が自主的に策定したガイドライン等に沿って判断し、対応を行うよう、関係団体に対して要請を行ったもの。

※何が流言飛語に当たるかを総務省が判断するものではなく、また、総務省が個別の情報について削除要請を行うものではない。

デマ対策とは何か？

- 行政機関として最も重要な対応は、正しい情報を速やかに発信すること。
(情報不足が原因で憶測を呼び、デマが生じる可能性が高い。)
- 正しい情報もその時その時で変わるので、いつの時点の何に基づく情報か、情報の根拠も正確に提供する。
(ある時点では正しかった情報も、時間が経てばデマになりうる。)
- 行政機関をかたった誤った情報を見つけた場合には、誤った情報が出ていることを速やかに公表する。